IX kadencja



KANCELARIA SEJMU
Biuro Komisji Sejmowych

PEŁNY ZAPIS PRZEBIEGU POSIEDZENIA

■ **Komisji Samorządu Terytorialnego i Polityki Regionalnej**
(nr 137)
z dnia 6 kwietnia 2022 r.

Pełny zapis przebiegu posiedzenia

Komisji Samorządu Terytorialnego i Polityki Regionalnej (nr 137)

6 kwietnia 2022 r.

Komisja Samorządu Terytorialnego i Polityki Regionalnej, obradująca pod przewodnictwem posła **Tomasza Ławniczaka (PiS)**, przewodniczącego Komisji, rozpatrzyła:

– informację Najwyższej Izby Kontroli o wynikach kontroli funkcjonowania urzędów administracji publicznej w okresie epidemii COVID-19.

W posiedzeniu udział wzięli: **Małgorzata Motylow** wiceprezes Najwyższej Izby Kontroli wraz ze współpracownikami.

W posiedzeniu udział wzięli pracownicy Kancelarii Sejmu: **Kamil Basicki**, **Sławomir Jakubczak**, **Agnieszka Jasińska** – z sekretariatu Komisji w Biurze Komisji Sejmowych.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Szanowni państwo, otwieram 137. posiedzenie Komisji Samorządu Terytorialnego i Polityki Regionalnej.

Witam państwa posłów i zaproszonych gości. W szczególności witam przedstawicieli Najwyższej Izby Kontroli – panią Małgorzatę Motylow, wiceprezes NIK. Witam także przedstawicieli delegatury w Poznaniu – pełniącego obowiązki dyrektora pana Marcina Stefaniaka, pełniącą obowiązki wicedyrektor panią Karolinę Wirszyc-Sitkowską. Witam także pełniącego obowiązki dyrektora delegatury w Szczecinie pana Wiesława Chabraszewskiego. Szanowni państwo, o posiedzeniu było poinformowane Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji i być może połączy się z nami zdalnie. Witam też przedstawicieli organizacji samorządowych, którzy mogą się z nami łączyć drogą elektroniczną.

Informuję, że posiedzenie będzie prowadzone z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej umożliwiających porozumiewanie się na odległość. Informuję również, że zgłoszenia do zabrania głosu w dyskusji należy wysyłać na adres mejlowy Komisji Samorządu Terytorialnego i Polityki Regionalnej. Jednocześnie informuję, że posłowie członkowie Komisji obecni na sali obrad głosują przy pomocy urządzenia do głosowania za pomocą legitymacji poselskiej – wówczas nie logują się w systemie komunikacji elektronicznej i nie używają tabletów.

Szanowni państwo, zanim przejdziemy do realizacji porządku dziennego, sprawdzimy kworum. Proszę o naciśnięcie dowolnego przycisku na pulpicie do głosowania w celu stwierdzenia kworum. Proszę o dokonanie czynności głosowania. Stwierdzę kworum za pewien czas – głosy będą napływały. Teraz przejdziemy do porządku dziennego.

Porządek dzienny przewiduje rozpatrzenie informacji Najwyższej Izby Kontroli o wynikach kontroli funkcjonowania urzędów administracji publicznej w okresie epidemii COVID-19. Przystępujemy do realizacji porządku dziennego. Proszę o przedstawienie informacji o wynikach kontroli. Oddaję głos pani wiceprezes Małgorzacie Motylow. Proszę bardzo, pani prezes.

Wiceprezes Najwyższej Izby Kontroli Małgorzata Motylow:

Bardzo dziękuję, panie przewodniczący.

Szanowny panie przewodniczący, Wysoka Komisjo, Najwyższa Izba Kontroli z własnej inicjatywy podjęła kontrolę dotyczącą funkcjonowania urzędów administracji publicznej

w okresie epidemii COVID-19, by sprawdzić, jak w tym trudnym dla wszystkich okresie funkcjonowały urzędy administracji publicznej, jak wyglądała obsługa obywateli w tych urzędach i w jaki sposób zachowano środki bezpieczeństwa. Epidemia COVID to czas trudny dla wszystkich, zarówno dla obywateli, jak i dla państwa. Mimo to podjęliśmy się tej kontroli, by opisać sytuację tego sektora i wyciągnąć wnioski na przyszłość. Epidemia COVID-19 ograniczyła funkcjonowanie urzędów administracji publicznej, które zmieniało się wraz z rozwojem sytuacji.

W tej kontroli zadaliśmy sobie podstawowe pytanie – czy w okresie epidemii COVID-19 zapewniono ciągłość działalności urzędów administracji publicznej i obsługi interesantów. Sprawdzaliśmy sytuację w ośmiu urzędach gmin, dwóch miastach na prawach powiatu i czterech starostwach powiatowych. W ocenie wynikającej z naszych ustaleń zwracamy uwagę, że choć w przeważającej liczbie placówek poddanych kontroli zachowana została ciągłość działalności urzędów administracji publicznej, to była ona jednak ograniczona. Wynikało to po części z tego, że administracja publiczna nie była w pełni przygotowana na sytuację kryzysową, w której ograniczono wyraźnie mobilność osób i wprowadzono izolację społeczną. Dla przykładu okres epidemii COVID-19 pokazał, jak ważna jest cyfryzacja administracji publicznej. Od 2000 r. założenia i cele wprowadzenia nowych technologii i rozwój społeczeństwa informacyjnego stanowiły istotny element różnych krajowych i regionalnych dokumentów strategicznych i programów. Jednym z priorytetów było ułatwienie i przyspieszenie załatwiania spraw administracyjnych, zapewnienie dostępności do administracji zawsze i o każdej porze i z każdego miejsca. Nie wszystkie jednostki samorządu terytorialnego wykonały te zadania w pełni, a są przecież podstawowymi urzędami obsługującymi obywateli. Ograniczona informatyzacja urzędów i cyfryzacja usług stanowią do dziś jeden z problemów obsługi mieszkańców, co dało zdać o sobie w czasie epidemii COVID-19. Oceniając szczegółowo funkcjonowanie urzędów w okresie epidemii COVID-19, wyciągnęliśmy wnioski z zastanej sytuacji – kierujemy je do szefów stosownych resortów – które mają usprawnić działanie urzędów administracji publicznej na przyszłość, a także w sytuacji różnych klęsk i stanów nadzwyczajnych.

Ze swojej strony dziękuję i jeśli pan przewodniczący pozwoli, oddam głos panu koordynatorowi dyrektorowi Stefaniakowi i poproszę o szczegółowe przedstawienie wyników kontroli.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Panie dyrektorze, proszę bardzo.

Pełniący obowiązki dyrektor Delegatury Najwyższej Izby Kontroli w Poznaniu Marcin Stefaniak:

Szanowni państwo, prezentujemy dziś państwu kontrolę, która była dla nas trudna z dwóch powodów. Po pierwsze, przeprowadziliśmy ją w okresie COVID-19 i przez to wiedzieliśmy, że urzędy funkcjonują w trudnym okresie. Dla nas to też stanowiło pewien problem, jeśli chodzi o dokonanie oceny. Z drugiej strony pomimo tego, co sugeruje tytuł, podeszliśmy do tej kontroli szeroko. Nie badaliśmy urzędów pod kątem ich organizacji, jej efektywności, ale pod kątem efektywności wykonywania przez nie zadań. Nawiązując do tego, co powiedziała pani prezes, myślę, że wyniki tej kontroli są interesujące. Z jednej strony rzeczywiście administracja swoje zadania w głównej mierze wykonała. Najistotniejsze jest to drugie zdanie – stwierdziliśmy pewne mankamenty. Mimo że w długotrwałym okresie samorządy dokonywały dość dużych nakładów, jeśli chodzi o cyfryzację, to niestety wynik tego stres testu nie był najlepszy. Mogą państwo to zobaczyć na prezentacji. Inne ciekawe wątki dotyczyły pomocy społecznej, organizacji przejazdów realizowanych przez samorządy. Aby nie zabierać więcej czasu, pozwolę sobie oddać teraz głos pani Karolinie Wirszyc-Sitkowskiej, która koordynowała tę kontrolę, i pozwolę sobie później powiedzieć dwa zdania na zakończenie prezentacji.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Proszę uprzejmie.

Pełniąca obowiązki wicedyrektor Delegatury Najwyższej Izby Kontroli w Szczecinie Karolina Wirszyc-Sitkowska:

Dziękuję.

Szanowni państwo, dlaczego podjęliśmy tę kontrolę? W okresie epidemii COVID-19 administracja publiczna stanęła przed koniecznością działania w zmienionych warunkach, wdrażania nowych rozwiązań oraz dostosowania procedur zarządzania ryzykiem. Chcieliśmy zbadać, jak działają urzędy i czy samorząd właściwie wykonuje usługi publiczne dla społeczności lokalnej. Celem głównym kontroli było udzielenie odpowiedzi na pytanie, czy w okresie epidemii COVID-19 zapewniona została ciągłość działalności urzędów administracji publicznej, a w szczególności zbadanie, czy urzędy były przygotowane i czy prawidłowo realizowały zadania w tym okresie. Kontrolą objęliśmy osiem urzędów gmin, dwa miasta na prawach powiatu oraz cztery starostwa powiatowe z terenu województwa zachodniopomorskiego. We wszystkich jednostkach objętych kontrolą wprowadzono ograniczenia w dostępie, a podstawową formą kontaktu była możliwość składania dokumentów, wniosków i podań do skrzynek podawczych. Tak jak pokazuje prezentacja, strony internetowe kontrolowanych urzędów były przystosowane do obsługi urządzeń mobilnych, w tym telefonów komórkowych – to było jedenaście urzędów na czternaście kontrolowanych. Niestety przed epidemią w większości urzędów nie było możliwości umówienia wizyty zdalnie. Były jedynie trzy takie urzędy. W czasie epidemii ta liczba zwiększyła się do siedmiu. Również 50% kontrolowanych gmin nie zapewniło darmowego punktu dostępu do internetu w tym okresie.

Okres epidemii COVID-19 pokazał, jak ważna jest cyfryzacja administracji publicznej. Od ponad dwudziestu lat tworzone i realizowane są strategie dotyczące informatyzacji i rozwoju informatyzacji w administracji. Mimo tego szereg jednostek samorządu terytorialnego niewiele zrobiło w tym zakresie. Kluczowe zadania realizowane na rzecz obywatela są realizowane właśnie przez samorząd gminny i powiatowy. Wyniki naszej kontroli wykazały, że w żadnej jednostce nie opracowano i nie wdrożono odrębnego dokumentu strategicznego dotyczącego informatyzacji, w tym świadczenia e-usług. Obieg dokumentów we wszystkich jednostkach był w formie tradycyjnej – papierowej. Odsetek usług publicznych świadczonych wyłącznie w formie elektronicznej w okresie epidemii wyniósł 10% i wzrósł zaledwie o 1% w stosunku do okresu sprzed epidemii. W formie mieszanej świadczono 27% usług, z tym zastrzeżeniem, że rozstrzygnięcie następowało w formie papierowej.

Od 2014 r. Komisja Europejska monitoruje postępy państw członkowskich w zakresie cyfryzacji, publikuje sprawozdania dotyczące indeksu gospodarki cyfrowej i społeczeństwa cyfrowego. W raporcie z 2020 r. Polska plasuje się na 24. miejscu. Pod uwagę były brane takie wskaźniki jak kapitał ludzki, łączność, integracja technologii cyfrowej i cyfrowe usługi publiczne. W kategorii cyfrowych usług publicznych Polska zajęła 20. miejsce na 27 państw członkowskich. Z usług administracji elektronicznej korzystało 49% użytkowników internetu, a średnia w Unii Europejskiej wynosi 64%. Wskaźnik dostępności cyfrowych usług publicznych dla obywateli wyniósł 65%, a średnia dla Unii Europejskiej to 75%. Należy pamiętać, że w tym zestawieniu są wszystkie rejestry, w tym rządowe. Jeśli weźmiemy pod uwagę tylko wskaźnik dotyczący administracji samorządowej, byłby on znacznie niższy.

Wprawdzie zagwarantowano pracownikom bezpieczne i higieniczne warunki pracy, lecz nie zapewniono wsparcia psychologicznego dedykowanego ściśle do pracowników kontrolowanych urzędów. Na zasadność udzielania takiego wsparcia w trakcie trwania epidemii wskazywał nie tylko główny inspektor pracy, ale również rzecznik praw obywatelskich czy Narodowy Fundusz Zdrowia. Pracownikom umożliwiono wykonywanie pracy zdalnej poza siedzibą urzędu, jednak nie wszystkich wyposażono w sprzęt komputerowy, dostęp do systemów dziedzinowych czy poczty elektronicznej. Dokumenty nie były zdigitalizowane. W związku z tym praca zdalna była znacznie utrudniona. W 50% urzędów pracownicy podczas wykonywania pracy zdalnej pracowali na własnym sprzęcie komputerowym, a tylko w jednym z tych urzędów uregulowano zasady dotyczące rozliczenia kosztów z tym związanych.

W realizacji zadań dotyczących pomocy społecznej uwzględniono ograniczenia wynikające z ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego i stanu epidemii COVID-19, jednak

w większości podmiotów nie podjęto dodatkowych działań w zakresie dotarcia do osób potrzebujących, przez to samorządy mogły mieć niepełne informacje dotyczące potrzeb osób wymagających wsparcia. Głównie korzystano z zasad wypracowanych przed ogłoszeniem stanu epidemii lub wytycznych ministra zdrowia i głównego inspektora sanitarnego. Pomimo kontynuacji przez gminy pomocy w zakresie dożywiania liczba osób objętych tą pomocą w 2021 r. spadła o 9% w stosunku do 2020 r. i o 15% w stosunku do 2019 r. Głównie wskazywano na to, że dzieci uczą się zdalnie, rodzice pracują zdalnie i nie składają wniosków.

Epidemia COVID-19 na skutek wspólnej izolacji domowej członków rodzin, w których występowała przemoc, zwiększyła zapotrzebowanie na specjalistyczną pomoc i interwencje. Nasza kontrola wykazała, że w 2021 r. w stosunku do 2019 r. liczba interwencji wzrosła o 64%, a liczba założonych niebieskich kart o 11%. Jest to trend ogólnoświatowy. Sprawozdanie Światowej Organizacji Zdrowia wskazuje, że we wszystkich krajach członkowskich odnotowano wzrost liczby zgłoszeń poprzez infolinie niosące pomoc ofiarom przemocy domowej o 60%. Sprawdzaliśmy również dowóz dzieci do przedszkoli i szkół w czasie wykonywania pracy i nauki zdalnej. Wszystkie gminy, poza jedną jednostką, negocjowały, podpisały porozumienia lub aneksy od zawartych umów, aby zmniejszyć koszty wynagrodzenia związane z tą usługą w przypadku zawieszenia przewozów. Tylko jedna gmina nie wykazała odpowiedniego działania. Na trzy umowy podpisane z przewoźnikami tylko z jednym zmniejszyła wynagrodzenie, pomimo że takie uregulowania miała zawarte w swoich umowach.

Powołani przez NIK biegli w dziedzinie oświaty przeprowadzili badanie w piętnastu szkołach w zakresie prawidłowości realizacji podstawy programowej w okresie od marca do czerwca 2020 r. W 47% skontrolowanych szkół nie można było potwierdzić bieżącej realizacji podstawy programowej. W ponad połowie stwierdzono nierzetelne przygotowanie wymaganych procedur w zakresie organizacji szkoły w okresie nauki zdalnej. Ustalono również, że z uwagi na nierówności pomiędzy uczniami w zakresie kompetencji cyfrowej niekorzystnym zjawiskiem było realizowanie przez szkoły kształcenia zdalnego za pośrednictwem różnych dostępnych narzędzi internetowych. Tylko jedna gmina finansowała szkoły i zleciła im korzystanie z jednego narzędzia informatycznego w całej gminie.

Nasza ogólna ocena: w okresie epidemii COVID-19 została zapewniona ciągłość działalności urzędów, jednak we wszystkich jednostkach wprowadzono ograniczenia w dostępie do nich. Administracja nie była w pełni przygotowana na sytuację kryzysową, w tym na sprawne działanie w warunkach izolacji społecznej oraz ograniczonej mobilności osób. Zmalała liczba zrealizowanych spraw i na bieżąco posiłkowano się doraźnie wdrażanymi regulacjami mającymi na celu zapewnienie ciągłości realizacji świadczonych usług. Czas izolacji społecznej oraz ograniczonej mobilności osób pokazał, jak ogromne znaczenie ma przystosowanie urzędów administracji publicznej do świadczenia cyfrowych usług publicznych. W celu zapewnienia ciągłości działania tych podmiotów konieczne jest zwiększenie dostępności takich usług i ich upowszechnianie.

W związku z tym sformułowaliśmy wnioski m.in. do ministra cyfryzacji dotyczące określenia standardów cyfrowych usług publicznych dla administracji samorządowej, propagowania rozwiązań chmurowych oraz koordynacji działań w tym zakresie. Przypomnę, że jedynie 10% usług publicznych było świadczone w formie elektronicznej. Do ministra edukacji i nauki, z uwagi na niedostateczny i nienależyty nadzór nad szkołami, dla których kontrolowane jednostki były organami prowadzącymi, wnioskowaliśmy o wzmocnienie nadzoru nad prawidłowością realizacji nauki zdalnej i prawidłowością realizacji podstawy programowej, a także zniwelowanie różnic w zakresie kompetencji cyfrowych. Do ministra rodziny i polityki społecznej wnioskowaliśmy o przedłużenie dalszych prac nad Kodeksem pracy odnośnie do pracy zdalnej, określenia praw i obowiązków pracodawcy i pracowników, jak również zasad rozliczania kosztów realizacji pracy zdalnej. Do jednostek samorządu terytorialnego skierowano wnioski o dalszą cyfryzację usług publicznych, dokonanie ponownej identyfikacji ryzyka w przypadku dokonanych zmian i systemowe wsparcie metodyczne dla nauczycieli w zakresie prawidłowości realizacji zadań podstawy programowej.

W czternastu wystąpieniach pokontrolnych sformułowaliśmy trzynaście wniosków, cztery są już zrealizowane, dziewięć jest w trakcie realizacji. W związku z wynikami kontroli w jednej jednostce – Starostwie Powiatowym w Goleniowie – NIK skierowała do Prokuratury Rejonowej w Goleniowie zawiadomienie o uzasadnionym podejrzeniu popełnieniu przestępstwa polegającego na niedopełnieniu obowiązków sprawowania należytego nadzoru nad działalnością szkoły.

Dziękuję bardzo.

Pełniący obowiązki dyrektor delegatury NIK Marcin Stefaniak:

Dziękuję bardzo.

Chciałbym powiedzieć jeszcze dwa słowa.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Proszę uprzejmie, panie dyrektorze.

Pełniący obowiązki dyrektor delegatury NIK Marcin Stefaniak:

W przypadku tego ostatniego zawiadomienia prokuratura wszczęła już to postępowanie – to informacja dla państwa z ostatniego czasu.

Powiem jeszcze dwa słowa podsumowania. W tej kontroli ujawniły się trzy problemy. Pierwszym jest cyfryzacja. Jeśli spojrzymy na ten dwudziestoletni okres, kiedy samorządy inwestowały dużo pieniędzy w cyfryzację, okazało się, że ten stres test, jeśli chodzi o COVID-19, samorządy nie do końca zdały. Głównym osiągnięciem – tak to niestety wyglądało – było wystawienie przez samorządy urny na korespondencję. Dodam tylko, że ten wniosek, który skierowaliśmy do ministra cyfryzacji i jednocześnie do premiera, polegał na tym, że chcieliśmy wesprzeć samorządy, tak aby wyznaczyć im pewne standardy obsługi cyfryzacyjnej pod kątem zadań.

Co jest istotne, co wyszło w tej kontroli, samorządy nie do końca są świadome roli, jaka na nich ciążyła w zakresie bezpieczeństwa danych u nich przechowywanych. Podam państwu przykład. W tym samym czasie, gdy realizowaliśmy kontrolę, w Saksonii w Niemczech jedna gmina została zaatakowana – używając potocznego języka – zhakowana i przez kilka tygodni nie miała jakiegokolwiek dostępu do danych. Wówczas zapłacono okup ludziom, którzy tego dokonali. Według nas świadomość bezpieczeństwa w samorządach – co wyszło też w tej kontroli – jest znikoma, ponieważ opiera się często na jednym informatyku. To oczywiście zależy też od wielkości gminy, ale w małych gminach tak jest. Według mnie ten standard bezpieczeństwa w gminach powinien być stworzony. Musimy mieć świadomość tego, że poprzez gminy ma się dostęp do wielu rejestrów państwowych. To coś, co spoczywa zarówno na państwie, jak i na samorządzie.

Druga kwestia dotycząca pomocy społecznej – przed tą kontrolą przeprowadziliśmy dużo rozmów z różnymi gminami i samorządowcami. We wszystkich rozmowach wyszło nam, że w okresie COVID-19 nic złego w pomocy społecznej się nie działo. Taki był pogląd i z takim przekonaniem przystępowaliśmy do tej kontroli. Naszym ogromnym zaskoczeniem było to, że wyniki są zupełnie inne. Jest znaczne pogorszenie. Przyznam, że byliśmy zaskoczeni, że tego nie zauważono.

Ostatni element, którego wszyscy są świadomi, to edukacja. Wykazaliśmy, że nadzór samorządów w zakresie, w jakim są odpowiedzialne za edukację, też nie był do końca właściwy w tym okresie.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Bardzo dziękuję.

Szanowni państwo, otwieram dyskusję. Czy ktoś chciałby zabrać głos? Ryszard Wilczyński – proszę uprzejmie, panie pośle.

Poseł Ryszard Wilczyński (KO):

Dziękuję bardzo.

Chciałem zapytać, czy państwo, prowadząc swoje ustalenia, zrobili jakieś rozeznanie wśród klientów, czyli obywateli – jak oni ocenili funkcjonowanie swoich urzędów w czasie pandemii. Rozwinę tę myśl. Wydaje mi się, że zabrakło jednego podstawowego elementu – określenia pewnych standardów, które muszą być dochowane, aby można

było mówić o tym, że obywatel ma łączność ze swoim urzędem. Mówienie, że wszystko załatwimy za pomocą smartfona czy internetu, jest chyba przedwczesne w kontekście naszego bardzo chlubnego siódmego miejsca od końca, jeśli chodzi o e-usługi w Unii Europejskiej. Na dodatek skoro nie było obowiązku szczepień, to czy jest obowiązek korzystania z internetu? Odpowiedzmy sobie na to pytanie – czy jest zgodne z prawem to, że infolinia mówi: jeśli nie zgadzasz się na nagrywanie, to wypadaj z baru, koniec połączenia. Uważam, że państwo bezwzględnie musi zamówić możliwość bezpośredniego kontaktu obywatela z urzędem, również w takiej sytuacji. To nie zostało zapewnione. Wizytowałem szereg urzędów. Przeciętnie było tak: skrzyneczka, wrzuć korespondencję, na zewnątrz. Urząd to była ściana. Nie było żadnej możliwości dodzwonienia się, kontaktu bezpośredniego z pracownikiem, który powinien być do dyspozycji w takiej szczególnej sytuacji. Przecież są domofony, wideofony, można napisać: połącz się na WhatsApp z pracownikiem. Nigdzie tego nie widziałem. Czy widzieli państwo taki system, że pod jakimś numerem telefonu urząd powiatowy na przykład w Goleniowie ma pracownika, z którym można się połączyć na przykład na WhatsApp i ten pracownik czeka na połączenie i mówi: dzień dobry panu, czym mogę służyć?

Uważam, że administracja rządowa, samorządowa, jakakolwiek zachowała się bardzo bezdusznie, z brakiem wyobraźni. Liczyło się tylko ich bezpieczeństwo, a kwestia elementarnych potrzeb klienta została zepchnięta na drugi plan, w ogóle nie brano tego pod uwagę. Gdzie w tym wszystkim było państwo? Czy znają państwo przykład jakiegoś aktu prawnego, który regulowałby ten minimalny standard? Epidemie mogą się nam zdarzać. Czy tak po prostu wyjdziemy z tej sytuacji i stwierdzimy, że nie zapewniono czegoś, że nie byli przygotowani? Kto był przygotowany na pandemię? Niech państwo pokażą choć jeden podmiot publiczny, który był w Polsce przygotowany na pandemię i na to czekał. Przecież nikt nie był. Mieliśmy ileś czasu, aby wypracować jakieś standardy. Moim zdaniem to się nie stało i test został oblany. Jest kwestia tego, jakie zostaną wyciągnięte wnioski. Powinno być zdecydowane – musi być ustalony standard kontaktu, który umożliwi face-to-face. Mogły być szyby – przez nie dźwięk przechodzi. Są różne metody, ale tego nie zrobiono. Może mają państwo jakieś przykłady pozytywnych praktyk w tym zakresie? Przede wszystkim oczekiwałbym rekomendacji w kierunku ministra administracji i spraw wewnętrznych, aby ustalić standard komunikacji pomiędzy obywatelem a urzędem, który jest niezbywalny, który po prostu jest prawem każdego obywatela.

Kończąc, uważam, że generalnie urzędy się poodcinały na wszelkich infoliniach, dodzwonienie się nieraz graniczyło z cudem i tolerujemy ten stan marnowania miliardów godzin ludzkiego czasu na infoliniach – jesteś 72. oczekującym, jak nie chcesz czekać to wypad i koniec. Nie ma żadnych możliwości odwołania się od tego stanu rzeczy.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Dziękuję.

Czy ktoś jeszcze z państwa posłów chce zabrać głos? Pani Hanna Gill-Piątek. Proszę uprzejmie, pani poseł.

Poseł Hanna Gill-Piątek (Polska2050):

Panie przewodniczący, Wysoka Komisjo, szanowni państwo, mój przedmówca zwrócił uwagę na bardzo ważną rzecz – na to, że urzędy bardzo często korzystały w takim negatywnym sensie z tej pandemii, odcinając się od mieszkańców, szczególnie jeśli chodzi o samorządy.

Podniosę inną kwestię – administracja samorządowa funkcjonuje w oparciu o pewne decyzje. Te decyzje podejmują rady gmin. Z niewiadomych powodów w bardzo wielu gminach posiedzenia tych rad odbywają się ciągle w trybie zdalnym lub korespondencyjnym, jak na przykład jest w Piotrkowie. Nie rozumiem tego, bo nie musimy już nosić maseczek, od dłuższego czasu spotykamy się w Sejmie. Chciałam zapytać, czy to też było przedmiotem państwa analiz.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Czy jeszcze ktoś z państwa posłów chce zabrać głos? Nie słyszę. Nie ma też żadnych zgłoszeń drogą elektroniczną. Pani prezes, proszę uprzejmie.

Wiceprezes NIK Małgorzata Motylow:

Proszę pana dyrektora o udzielenie szczegółowych odpowiedzi.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Proszę bardzo, panie dyrektorze.

Pełniąca obowiązki wicedyrektor delegatury NIK Karolina Wirszyc-Sitkowska:

Zaczynając od analizy, czy sprawdzaliśmy, czy obywatele zwracali na to uwagę i składali wnioski – w ramach badania kontrolnego sprawdzaliśmy skargi i wnioski, analizując je przed pandemią i w jej czasie. Osobnych badań populacji nie przeprowadziliśmy. W trakcie czynności kontrolnych sprawdzaliśmy wszystkie skargi i wnioski, jakie wpłynęły. Ich praktycznie nie było. To funkcjonowało w ten sposób, jak zostało wskazane – była zazwyczaj wystawiona skrzynka podawcza przed urzędem. Oczywiście urzędy wskazują zarówno na swoich stronach internetowych, w BIP i innych komunikatorach, wywieszając informacje na tablicach ogłoszeń, że są w pełni dostępni, że można do nich dzwonić i wysyłać mejle. Wtedy zazwyczaj ustalali taką procedurę, że będą się spotykali na określony czas, w jakimś wydzielonym miejscu na dole urzędu. Ta obsługa na pewno w jakimś minimalnym stopniu była ograniczona. Każdy się bał. Początek dla wszystkich, nie tylko dla nas, ale i dla urzędników, był trudny. Włodarze samorządów wskazywali, że mieli problemy z pracownikami, bo jak mówili, wszyscy się boimy, a oni dalej muszą współpracować, pracować i wyjść do obywatela. Z tego powodu przeprowadziliśmy badania w zakresie wsparcia psychologicznego, jak to poprowadzić, aby każdy pracownik był właściwie zabezpieczony i mógł właściwie wykonywać swoje zadania. Jeśli chodzi o komisję i rady gminy, wszystko jest uregulowane. Nadal istnieje możliwość wykonywania pracy zdalnej. Przepisy są skonstruowane w ten sposób, że jeśli jest taka wola, można pracować zdalnie.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Proszę bardzo, panie dyrektorze.

Pełniący obowiązki dyrektor delegatury NIK Marcin Stefaniak:

Odniosę się tylko do tych standardów, o których mówił pan poseł. Nie wnioskujemy o to, aby całkowicie przenieść funkcjonowanie urzędów do świata wirtualnego, czyli do internetu. Mówimy tylko, że musi być taka alternatywa. Jesteśmy już po COVID-19, w związku z czym możemy się pokusić o pewne podsumowania. Jeśli wartością dodaną będzie rozwój e-pacjenta, systemu rejestracji, to ja takiej wartości w samorządach nie widzę, bo coś takiego nie powstało. Pewne struktury państwa zadziałały, ale w przypadku samorządów rozwoju w tym trudnym okresie, który powinien zmuszać do podjęcia decyzji, które ruszyłyby pewne rzeczy do przodu w przypadku kontrolowanych gmin i urzędów, nie było. Dodam tylko, że to różnie wyglądało w różnych gminach, jeśli chodzi o obsługę. Rzeczywiście w większości przypadków było tak, że urzędy były zamknięte i stała skrzynka podawcza lub urna na zewnątrz. Na terenie województwa zachodniopomorskiego samorząd w Świnoujściu nie zamknął urzędu i funkcjonował on przez cały okres epidemii COVID-19 w miarę normalnie.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Szanowni państwo, czy ktoś jeszcze chciał zabrać głos? Proszę bardzo, Ryszardzie.

Poseł Ryszard Wilczyński (KO):

Nie będziemy mieli nigdy standardu minimalnego kontaktu obywatela z urzędem? Każdy będzie sobie rzepkę skrobał, a my będziemy się przyglądali, jak różni ludzie będą szturmowali te zamknięte bramy. Uważam, że powinna być jakaś zasadnicza rekomendacja. Jeśli nie jedna na cały kraj, to przynajmniej umożliwienie bezpośredniego kontaktu, nie rozumianego w ten sposobów, że ludzie stoją naprzeciw siebie, ale na przykład za pomocą wideofonów, wystawionego laptopa, możliwości rozmowy z pracownikiem. Sytuacje są różne i różnie są skonstruowane e-usługi. Nie zawsze jest tak, że wszystko

można rozsądnie przeczytać i wywnioskować. Nieraz kwestie są złożone. Różny jest poziom zaufania do tego typu komunikacji. Duża część osób woli rozmawiać i być poinstruowana bezpośrednio. Uważam, że raczej powinniśmy dążyć do tego, że w sytuacjach nadzwyczajnych, wymagających izolacji urzędu, kanał komunikacji bezpośredniej rozumianej jako taka, gdzie jest możliwość rozmowy z konkretnym pracownikiem, powinien być ustanowiony i przestrzegany jako standard każdego urzędu administracji publicznej. Jak to ma zrobić szef urzędu, to niech się zastanawia, ale zrzucenie wszystkiego na internet jest nieporozumieniem po prostu.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Dziękuję.

Jeszcze kolega Krystian Kamiński – proszę bardzo.

Poseł Krystian Kamiński (Konfederacja):

Może inaczej to zrozumiałem. Nie chodzi o to, aby wszystko zrzucać na internet, ale problem chyba jest zasadniczy i to przede wszystkim w małych gminach, gdzie ludzie po prostu przychodzą do urzędu, pomimo że mogliby to sami zrobić, ale po prostu nie potrafią i urzędnicy wypełniają za nich wnioski. Nie ominiemy tego. Jeśli damy możliwość obywatelom wypełniania wniosków, jeśli tego nie potrafią, to nie zmienia całkowicie sytuacji. Ktoś musi im pomóc i podejrzewam, że telefon do urzędu niewiele pomoże. Ktoś musi to zrobić bezpośrednio. Nie wiem, czy da się ten proces ominąć. Wydaje mi się, że nie. Ci urzędnicy muszą być w jakiejś formie dostępni, aby pomagać obywatelom w tych najtrudniejszych sytuacjach.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Dziękuję bardzo.

Jeszcze głos zabierze pani poseł Hanna Gill-Piątek. Proszę bardzo, pani poseł.

Poseł Hanna Gill-Piątek (Polska2050):

Wypowiem się króciutko, podsumowując. Istnieje taki termin jak wykluczenie cyfrowe i są tacy obywatele. Było to przedmiotem rozmów na wielu posiedzeniach Komisji, gdy przenosiliśmy cały system 500+ do ZUS, na elektronicznie wypełniane wnioski. Nie wszyscy sobie z tym jeszcze radzą i trzeba o tym pamiętać.

Niepokoi mnie to, o czym mówiłam wcześniej. Przyniosło to nie tylko złe skutki dla administracji, ale również pewnego rodzaju oddemokratyzowanie podejmowania decyzji w samorządach. Te rady online i korespondencyjne hamują debatę. Podejmowanie właściwych decyzji w takim trybie, w jakim pracujemy na przykład w Sejmie, jest bardzo utrudnione, bo po prostu łatwo kogoś nie dopuścić do głosu.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Dziękuję bardzo.

Jeszcze pani dyrektor, proszę uprzejmie.

Pełniąca obowiązki wicedyrektor delegatury NIK Karolina Wirszyc-Sitkowska:

Chciałam tylko dodać, że zwłaszcza na początku epidemii COVID-19 był to czas ograniczonej mobilności i izolacji społecznej. W większości byliśmy pozamykani w domach, więc bezpośredni kontakt z urzędnikami na pewno był utrudniony. Urzędy i administracja muszą przygotować się i na taką sytuację. Rozwiązania, o których pan wspominał, realizuje na przykład Skandynawia, aby nie wykluczyć obywatela cyfrowo. Jeśli nie jest on w stanie sobie poradzić z wnioskiem, który może być składany wyłącznie w formie cyfrowej, przez internet, jest zapraszany i umawiany na daną godzinę do urzędu. Urzędnik przychodzi do niego i bezpośrednio z nim uzupełnia wniosek. To wszystko jest do zrealizowania, ale należy zaplanować i określić ogólne standardy albo powinien zrobić to każdy samorząd, aby wiedzieć, jak współpracować i pomóc lokalnej społeczności, aby w tych trudnych czasach mogły być dla niej świadczone wszystkie usługi publiczne dostępne w danej gminie czy samorządzie.

Dziękuję.

Przewodniczący poseł Tomasz Ławniczak (PiS):

Dziękuję.

Szanowni państwo, czy jeszcze ktoś chce zabrać głos? Chcę powiedzieć, że to na pewno jest wyzwanie przed nami jako władzą ustawodawczą, aby rzeczywiście zapewnić jakiś minimalny standard w tego rodzaju nadzwyczajnych stanach, jakimi są pandemie. Prawodawstwo nie przewidywało tego do tej pory, ale realia roku 2020 i 2021 oraz początku roku 2022 skłaniają do tego, aby rzeczywiście tego rodzaju standardy w procesie legislacyjnym przynajmniej uruchomić, aby ten przeciętny pan czy pani Kowalska mogli liczyć na załatwienie swoich spraw na elementarnym poziomie w urzędzie gminy jedną lub drugą drogą.

Szanowni państwo, zamykam dyskusję. Na tym porządek dzienny został wyczerpany.

Zamykam posiedzenie. Informuję, że protokół posiedzenia z załączonym pełnym jego zapisem będzie do wglądu w sekretariacie Komisji. Dziękuję uprzejmie.